

# 第4回 接客販売技能検定 3級メンズファッション販売 実技試験

2019年6月14日 実施

## 注意事項

- ①試験時間は20分です。
- ②本試験は選択式で、20問出題します。
- ③試験中は、筆記用具（鉛筆・消しゴム）、受検票以外のものはカバンなどにしまい、椅子の下に置いてください。
- ④携帯電話、スマートフォンなどの通信機器類の使用は禁止します。必ず電源を切り、カバンなどにしまってください。
- ⑤受検票は係員が確認できるよう、通路側に置いてください。
- ⑥解答用紙に受検番号・氏名を記入してください。※記入漏れがあった場合、採点はされません。
- ⑦試験監督者から開始の合図があるまでは問題用紙を開けないでください。
- ⑧試験開始後、問題に取りかかる前に問題全体を確認してください。落丁や乱丁があった場合は試験監督者に申し出てください。
- ⑨試験開始後の質問には一切お答えできません。
- ⑩不正行為があった場合はすべての解答が無効になります。
- ⑪解答用紙への記入方法は、解答用紙の記入例を参考にしてください。また記入の際は必ず鉛筆またはシャープペンシルを使用してください。
- ⑫試験中に退出することはできません。
- ⑬試験終了後は速やかに筆記具を置き、試験監督者の指示に従ってください。
- ⑭試験監督者の指示に従わない場合、退出を命じることがあります。

試験問題は次ページから始まります

厚生労働大臣指定試験機関  
日本百貨店協会 接客販売技能検定事務局

[問 1]

次のイラストは、店長のAさんをたずねて来店されたお客様を、新人の販売スタッフBさんが対応している場面です。その際のBさんの言葉づかいとして最も適切なものを1~4より1つ選びなさい。



1. 「Aさんと呼んで参りますので、少々お待ちいただけますでしょうか？」
2. 「A店長と呼んで参りますので、少々お待ち下さい。」
3. 「Aを呼んで参ります。少々お待ち下さい。」
4. 「Aを呼んで参ります。少々お待ちいただけますでしょうか？」

[問 2]

次のイラストは、会計を終え、お客様のDさんにカードをお渡ししている場面です。その際の言葉づかいとして最も適切なものを1~4より1つ選びなさい。



1. 「D様、カードをお返しいたします。」
2. 「D様、カードの方、お返しいたします。」
3. 「お客様、カードのお返しになります。」
4. 「お客様、カードの方、ありがとうございました。」

[問3]

次のイラストは、A店で、お取り置きの商品に販売スタッフが貼った「お取り置き伝票（以下、伝票）」です。お取り置き商品をお客様に販売した後の、この「伝票」の取り扱い方として最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。なお、A店は、個人情報取扱事業者です。

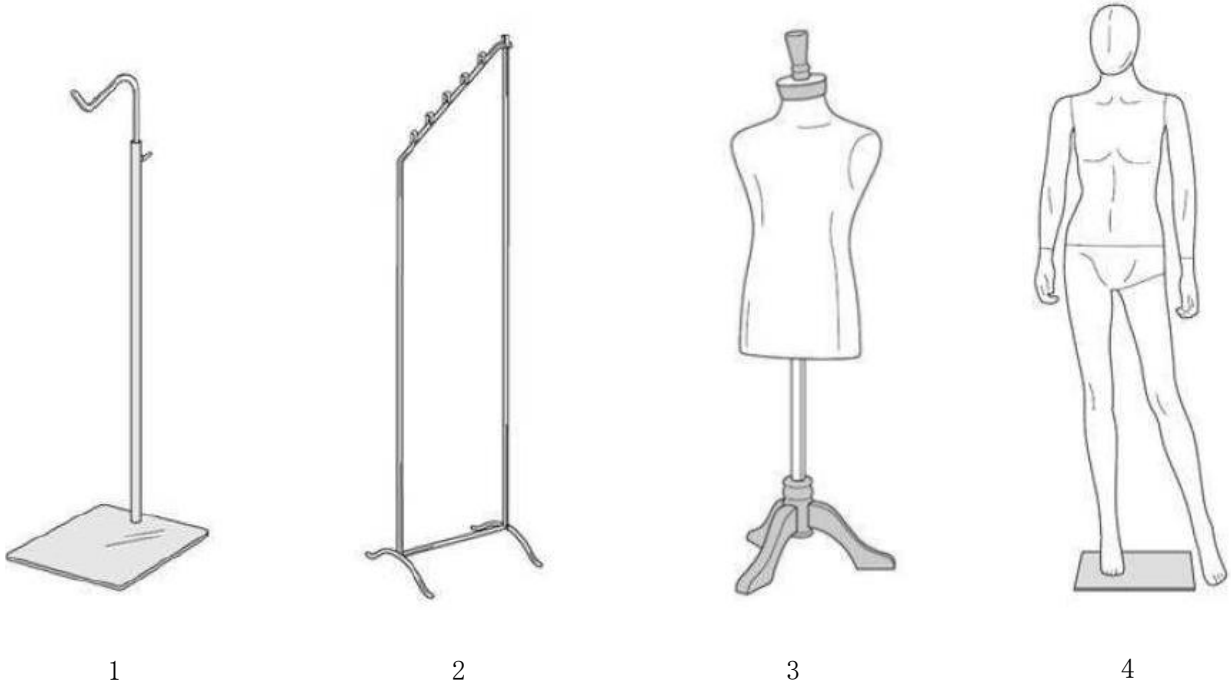
商品お取り置き票（取り置き商品添付）				
受付年月日：2019年6月14日（全）（取り置き期限：6/28）				
担 当：○野				
お客様				
お 名 前：○田□雄 様				
住 所：東京都中央区日本橋○-□-△				
電 話：03-○○○○-□□□□				
来店予定日：2019年 6月16日（日）				
お取り置き商品				
品番	カラー/サイズ	単価	点数	合計(税込)
SHGK-02BL（シャツ）	ブルー / L	7,000 円	1	7,560 円
（備考）				

1. 返品やお取り替えに備え、他のスタッフにもわかるように伝票を接客カウンターの上に置いた。
2. ご来店のお礼と併せて、セール案内のダイレクトメールを伝票の住所に送付した。
3. お取り置き商品をお客様に販売した後、伝票を廃棄した。
4. お取り置きのお客様の名義でメンバーズカードを作成し、伝票の住所へお送りした。

[問 4]

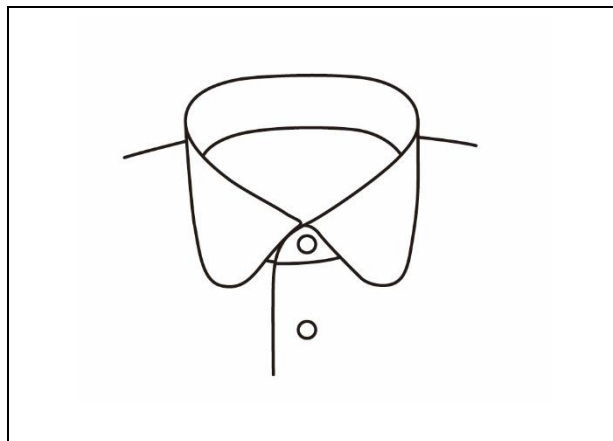
次の店長の指示について、下線部に該当するものを次の1~4より1つ選びなさい。

店長：「新しく入荷した商品をディスプレイするから、バックヤードにあるトルソーを持ってきて」



[問 5]

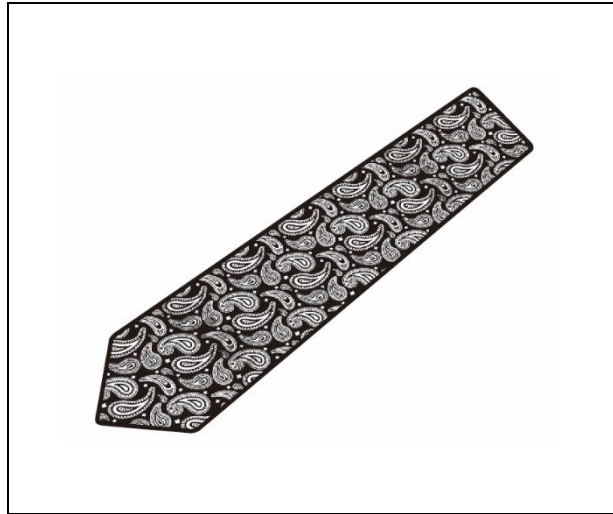
次の販売員の説明のうち、イラストのシャツの襟の説明として適切なものを1~4より1つ選びなさい。



1. 「こちらのように襟が首に沿って立っているデザインのことを、スタンドカラーといいます。」
2. 「こちらはラウンドカラーといい、襟先に丸みを帯びたデザインが特徴です。」
3. 「襟が小さく、翼のように見えることからウイングカラーと呼ばれています。」
4. 「楕円形にくり抜かれたネックラインで、オーバル・ネックラインと呼ばれるデザインです。」

[問 6]

次の販売員の説明のうち、イラストのネクタイの柄の説明として適切なものを1～4より1つ選びなさい。



1. 「こちらのよう曲線や直線を用いた柄のことを、幾何学模様といいます。」
2. 「小さな紋様をあしらっているため、そのまま小紋柄と呼ばれています。」
3. 「曲線で描かれた柄が特徴の、ペイズリー柄といいます。勾玉模様まがたまとも呼ばれます。」
4. 「こちらは小花が密に描かれた、リバティプリントでございます。」

[問 7]

次の糸に関する販売員の説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「2本の糸を撚り合わせて1本の糸にしたものを双糸、3本の糸を撚り合わせたものを三子糸といいます。」
2. 「標準より少ない撚り数の糸を甘撚り、多い撚り数の糸を強撚りといいます。」
3. 「綿や麻など、短い繊維を撚った糸のことをフィラメント糸といい、番手という単位で表します。」
4. 「金箔を巻いた糸や、金属シートを糸状にしたものをメタリックヤーンといいます。」

[問 8]

次の指定用語に関する販売員の説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「指定用語とは、繊維名を表示するためにアパレルメーカーが定めているものです。」
2. 「繊維名を表示するときは、決められた用語を使用しなければなりません。」
3. 「2017年から、“指定外繊維”という用語は廃止されました。」
4. 「繊維によっては、指定用語にアルファベットが含まれているものもあります。」

[問 9]

次の汚れに関する販売員の説明のうち、誤っているものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「ドライクリーニングでは汗の汚れを完全に取り除くことはできません。」
2. 「皮脂や食べ物の汚れは、水溶性の汚れに分類されます。」
3. 「汚れの種類に合わせた落とし方をするこゝで、生地を傷めずにきれいにすることができます。」
4. 「ジャケットは、他の部分に比べて袖口や襟元が汚れやすいのでご注意ください。」

[問 10]

次の採寸に関する販売員の説明のうち、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「採寸をするときは、できるだけ緊張した状態で立っていただけますか。」
2. 「チェストは緩めに、ウエストはきつめにメジャーを当てます。」
3. 「ジャケットをお召しの場合、チェストはその上から採寸を行います。」
4. 「ボディサイズは体調によっても変わりますので、時々採寸をすることをお勧めします。」

[問 11]

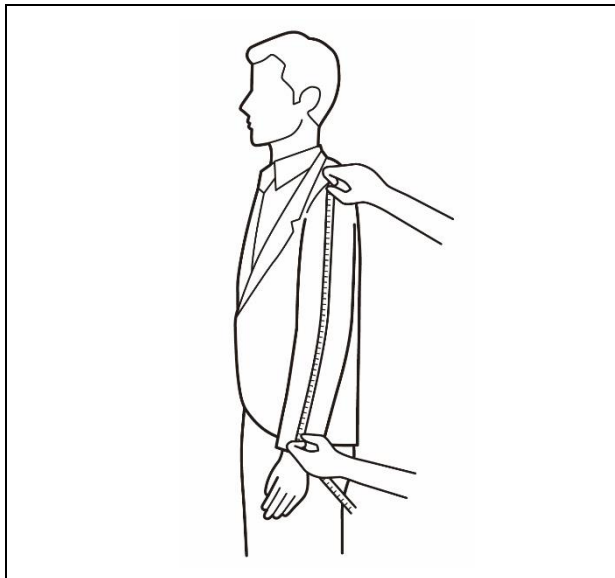
次の三元表示に関する販売員の説明のうち、適切なものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「三元表示とは、スーツの寸法を示したものです。」
2. 「三元表示とは、オーダースーツに用いられるサイズ表示です。」
3. 「三元表示とは、スーツを着用する人の標準的な体型を示したものです。」
4. 「三元表示は、スーツを着用する人の年齢を基準に設定されています。」

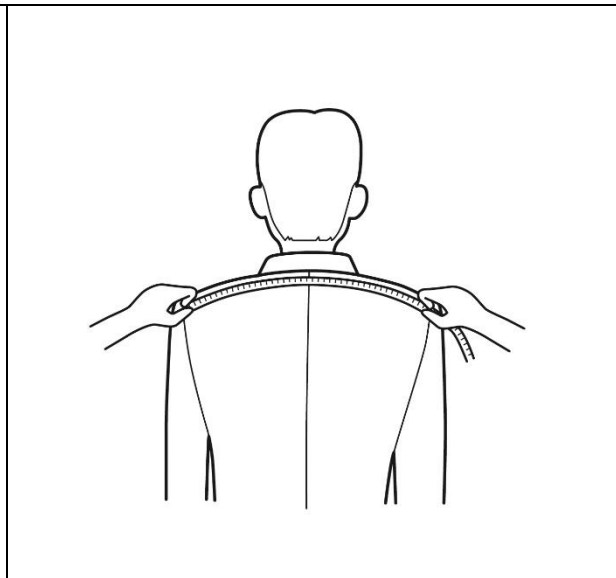
[問 12]

次のイラストは販売員がジャケットの採寸をしているところです。イラストと採寸箇所の名称の組み合わせとして、適切なものを1~4より1つ選びなさい。

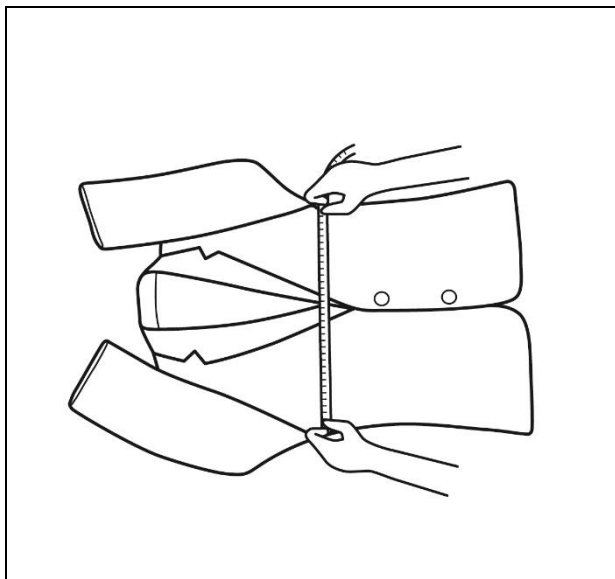
ア



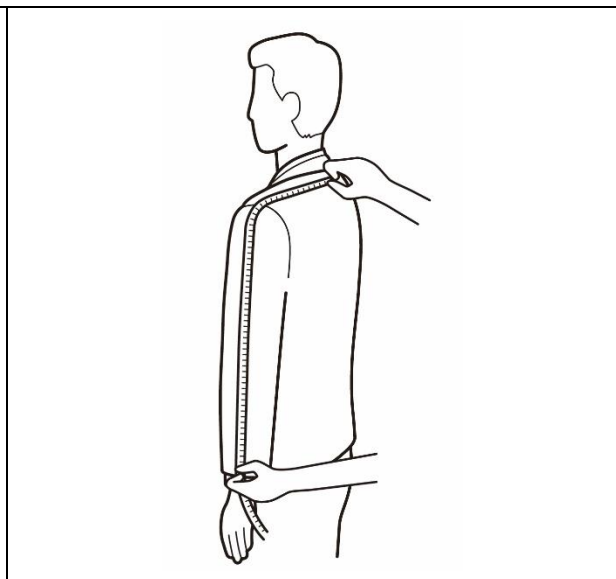
イ



ウ



エ



1. アー 衿丈
2. アー 袖丈
3. アー 衿丈
4. アー 袖丈

- イー 背幅
- イー 肩幅
- イー 肩幅
- イー 背幅

- ウー 上胴
- ウー 上胴
- ウー 中胴
- ウー 中胴

- エー 袖丈
- エー 衿丈
- エー 袖丈
- エー 衿丈



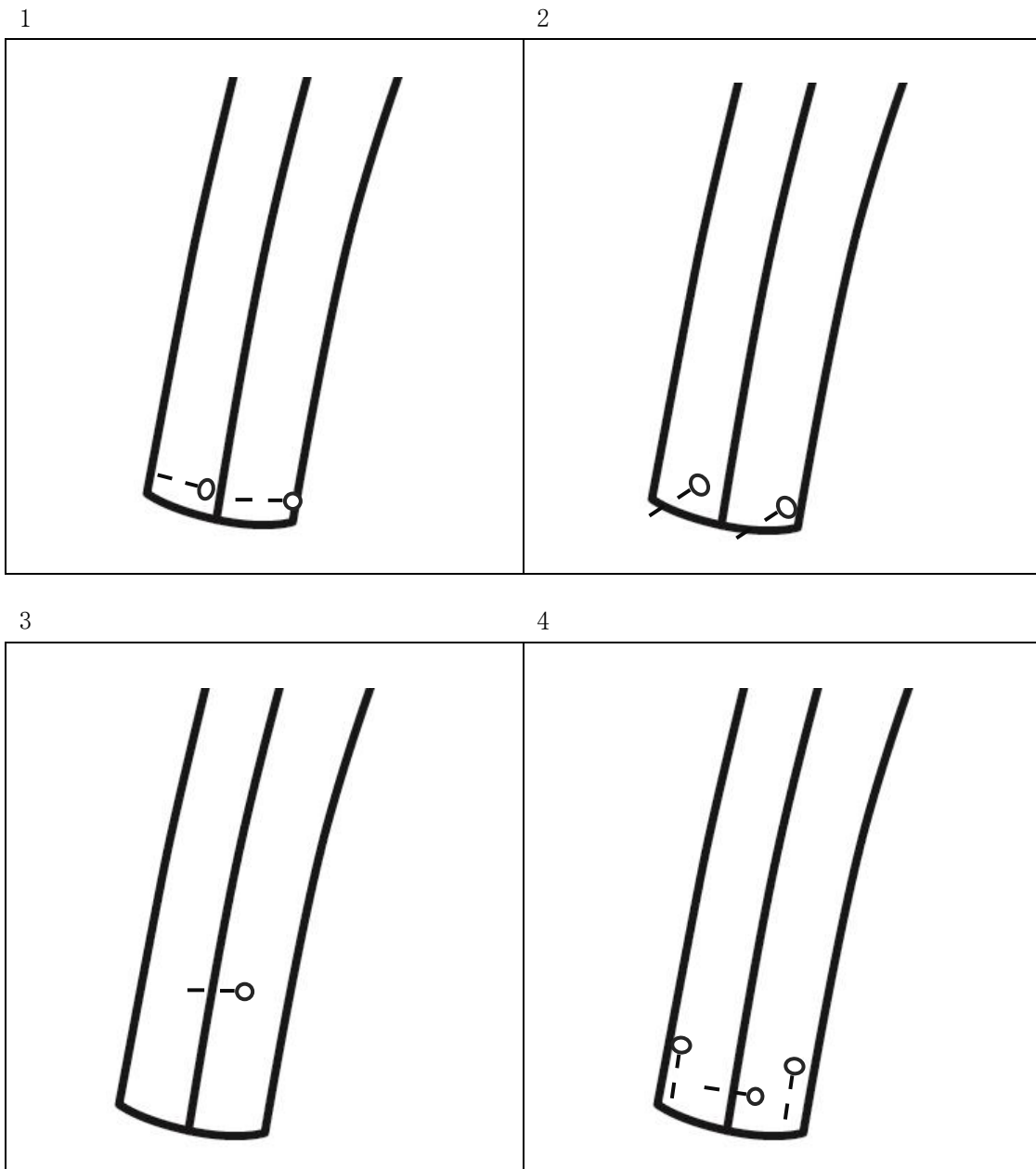
[問 13]

次の言葉は、試着をしているお客様に対して販売員が説明をしたものです。スラックスのフィッティング時の説明として不適切なものを1~4より1つ選びなさい。

1. 「ヒップまわりに不自然なしわが出ておりません。」
2. 「ポケットが開かずきれいに収まっています。」
3. 「アームホール周りに適度なゆとりがございます。」
4. 「渡りに適度な余裕がございます。」

[問 14]

次のイラストは、修理のためジャケットにピンを打った様子を示しています。袖丈詰めを行う際のピンの打ち方として適切なものを1~4より1つ選びなさい。



[問 15]

あなたは紳士服売場の販売員です。次のようなお客様に対して、どのような対応をとりますか。最も適切なものを1～4より1つ選びなさい。

お客様： Tシャツが陳列されている棚に何度か立ち寄り、同じ商品を手にとっている。

1. 「いらっしゃいませ。何かお探しですか？」
2. 「そちらのTシャツ、着心地がとても良いですよ。」
3. 「Tシャツならあちらの棚にもたくさん揃えていますよ。」
4. 「お会計はあちらでお願いします。」

[問 16]

次の会話は、パンツを試着したお客様と紳士服売場の販売員とのやりとりです。( )に最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

販売員：「サイズはいかがでしょうか。」

お客様：「少しきつような気がします。」

販売員：「さようでございますか。( )」

1. 「これくらいであれば気になさらないお客様がほとんどですよ。」
2. 「お手持ちのトップスはどのようなものが多いでしょうか。」
3. 「でも、私はこちらのサイズをお勧めいたします。」
4. 「ではひとつ上のサイズのものをお持ちしますので、履き比べてみてください。」

[問 17]

次の会話は、お客様と紳士服売場の販売員とのやりとりです。販売員の言葉の中にふさわしくない対応が見られます。その理由として最もあてはまるものを1～4より1つ選びなさい。

お客様：「最近白ばかり着ているので、色味のある服を探しているんです。」

販売員：「さようでございますか。どのような色が好きですか？」

お客様：「オレンジ系とか、グリーン系の色が好きです。でも、何色を合わせたらいいのかよくわからなくて。」

販売員：「そうですね。合わせやすさを考えるなら白が一番お勧めですよ。」

1. ご予算を確認する前に、お好みの色をうかがっている。
2. 白色が合わせやすい色であることの根拠をお客様に説明していない。
3. お客様のニーズを考慮せずに、白色をお勧めしている。
4. なぜ白色ばかり着ているのか、お客様の気持ちをうかがっていない。

[問 18]

お客様が商品のシャツを手に「ちょっと派手じゃないかなあ？」と、不安を口にされたときにおかける言葉として、最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。

1. 「まったくそのような心配はございません。」
2. 「どのような点がご不安でしょうか？」
3. 「確かに派手なお色ですが、気になるのは最初のうちだけですよ。」
4. 「他のお客様もよくそうおっしゃいます。」

[問 19]

お客様に「いらっしゃいませ」とお声がけをした直後の販売スタッフの動き方として、最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。

1. お客様の近くで、お客様から声がかかるのをじっと待つ。
2. 「どうぞごゆっくりご覧ください」と声をかけ、商品整理などをしながらお客様の様子を見守る。
3. お客様に近寄り「今日はどのような商品をお探しですか？」と声をかける。
4. お客様に近寄り「こちらが新しく入荷した商品です」など、お勧めの商品をご案内する。

[問 20]

次の接客時のお客様との距離に関する説明について、文中の（ ）にあてはまる語句として最もふさわしいものを1～4より1つ選びなさい。

人間には、「パーソナルスペース」と呼ばれる対人距離があり、一般的に、親近感や信頼感が形成されていない段階で、( ) cm以内に近づくと、相手は、警戒感やストレスを感じると言われています。この距離には個人差がありますが、特にアプローチや、接客の最初の段階では、お客様との適度な距離を意識することが大切です。

1. 4 5
2. 7 5
3. 9 5
4. 1 2 5

—— 実技試験は以上です ——